用語詞彙

查詢

查詢是指要求提供資料或意見，並*不是*投訴。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是某個機構或其職員的不當行為或不妥善的決定／行動，而這些行為、決定或行動影響到個別投訴人或整個法人團體，令其感到不滿或受屈。

有可能成為正式投訴的個案

這是指匿名的投訴，或是投訴人向某個機構提出，並將投訴信副本送交本署備案的投訴。有可能成為正式投訴的個案，被視作完全無須跟進或暫時不用採取行動去處理的投訴。有關機構如沒有適當地跟進，申訴專員亦可介入。

行政失當

這是指《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」行為。基本上，行政失當是指行政欠缺效率、拙劣或不妥善，當中包括不合理的行為、濫用權力或職權，以及不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序等。

經正式調查的投訴

這是指本署在按照《申訴專員條例》第 12 條的規定及有關程序調查的投訴。調查工作完成後，本署會作出下列其中一項結論：

— ***成立、部分成立或不成立***

這是指本署根據《申訴專員條例》第 2 條中訂明的「行政失當」一詞的定義，評斷投訴所針對的行動／應採取而沒有採取的行動／決定，按其嚴重程度而作出的評語。倘若本署在全面審研後認為，上述行動／應採取而沒有採取的行動／決定是有行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為成立。倘若只發現某一或某些方面有行政失當之處，則該宗投訴會被評斷為部分成立。若然沒有發現任何行政失當之處，則該宗投訴便會被評斷為不成立。

用語詞彙

— ***未能就投訴是否成立作出定論***

這是指在調查後，由於所蒐集到的各項證據互有矛盾、不一致、零碎不全或缺乏獨立證人印證，以致無法得出結論。

投訴已撤回或中止調查

這是指沒有再進一步調查的投訴，原因是：

(a) 事後得知投訴事項不在申訴專員的職權範圍內；
(b) 沒有理據進一步調查；
(c) 投訴人主動撤回投訴；或
(d) 在一段相當時間內，雖然一再嘗試，仍無法與投訴人取得聯絡或追尋其下落。

以另類排解糾紛方法處理投訴

這是指進行正式調查以外的處理投訴方法，可以是下列其中一項方法：

— ***機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）***

本署在取得投訴人同意後，會把性質較簡單的投訴個案轉介被投訴的機構，由該機構展開調查及回覆投訴人。申訴專員會監察有關的過程，倘對機構的回覆感到不滿意，便會決定介入。

— ***提供協助／作出澄清***

本署進行徹底的初步查詢，並向投訴人提供調查結果和觀察所得。申訴專員會就制度上的問題建議作出改善。

— ***調解***

這是指一項自願性質的方法，投訴人與有關機構的代表同意會面，由申訴專員公署的調查人員以中立的中間人身分，協助雙方和解。

評審後決定無須調查的投訴

這是指基於下列其中一項或多項原因而沒有繼續跟進的投訴：

— ***投訴事項不在申訴專員職權範圍內***

這是指根據《申訴專員條例》，申訴專員受限制不得對有關的事項或機構進行調查。

— ***調查工作受到限制***

這是指調查工作因受《申訴專員條例》第 10 條的規定所限制（例如時效、投訴人的身分和地位等）而不得進行。

直接調查

這是指儘管沒有接到投訴，申訴專員根據《申訴專員條例》第 7 條就某些事項展開的調查。

直查項目的審研工作

這是指審研某個關乎公眾利益或受人關注而本署亦認為可能值得進行直接調查的項目的過程。在審研過程中，本署會全面地評審該項目的背景資料、公眾關注的程度、有關機構所採取的補救行動，以及資源和其他運作方面的考慮因素。